

INSTRUCTIE

INSTELLEN SPAMFILTER



**NATIONALE
STUDENTEN
ENQUETE**

Om deelname van studenten aan de NSE mogelijk te maken, is het belangrijk dat de uitnodiging voor deelname hen goed bereikt. MWM2 stuurt de uitnodigingen per e-mail naar de studenten. Het primaire e-mailadres dat wij gebruiken, is in veel gevallen het e-mailadres van de instelling.

Wij hebben als verzender alle noodzakelijke technische maatregelen genomen om een betrouwbare aflevering van deze mailing te waarborgen:

- ✓ SPF (Sender Policy Framework) correct ingesteld
- ✓ DKIM (DomainKeys Identified Mail) actief
- ✓ DMARC (Domain-based Message Authentication, Reporting & Conformance) toegepast

Deze instellingen dragen bij aan een goede verzendreputatie en verkleinen de kans dat de mail als spam wordt gemarkeerd.

Om ervoor te zorgen dat de dankmail de studenten maximaal bereikt bereiken, is het belangrijk dat je samen met **de IT-afdeling van jouw onderwijsinstelling** overweegt of alles goed is ingericht om de mail te ontvangen. We hebben daarvoor een stappenplan opgesteld die we delen in deze instructie.

WAT JE ZELF MOET DOEN

Actie is belangrijk!

De actie op basis van deze instructie is van wezenlijk belang voor het succes van de NSE binnen jouw instelling! Hiermee zorg je ervoor dat de uitnodigingen door jullie servers worden geaccepteerd en goed aankomen bij jullie studenten.

Volg samen met jullie systeembeheerder de volgende instructies op:

1. Controleer of het spamfilter van je instelling wordt ingesteld via SURFmailfilter¹.
 - a. Is dit **wel** het geval? Ga dan naar **stap 2**.
 - b. Is dit **niet** het geval? Ga dan door naar **stap 3**.
2. Controleer of je instelling gebruikmaakt van andere maildiensten dan SURFmail (bijvoorbeeld: Office365, Microsoft Exchange, Google for Business).
 - a. Is dit **wel** het geval? Ga dan door naar **stap 3**.
 - b. Is dit **niet** het geval? Dan hoef je verder **geen actie** te ondernemen. De overige stappen zijn niet voor jouw instelling van toepassing. Het spamfilter wordt automatisch aangepast door SURFmailfilter.
3. Als jullie spamfilter **niet via SURFmailfilter** loopt, bespreek dan met de systeembeheerder of aanvullende acties nodig zijn. Alleen indien in overleg met de systeembeheerder als noodzakelijk beoordeeld, vragen wij het volgende:

Stel de volgende IP-adressen in als veilige afzender:

- 185.136.64.128/27
- 185.136.65.128/27
- Markeer noreply@nse.nl als veilige afzender.

Ga door naar stap 4

Let op: het structureel whitelisten van IP-adressen is in moderne e-mailbeveiliging steeds minder gebruikelijk en wordt alleen aangeraden bij specifieke situaties waarin dit expliciet door de systeembeheerder wordt ondersteund. In de meeste gevallen zijn onze SPF, DKIM en DMARC-instellingen voldoende om aflevering te waarborgen.

4. Overleg met jullie systeembeheerder of er andere aanpassingen nodig zijn in de instellingen van de servers/spamfilters om rond de uitstuurmomenten de mailing voor de NSE goed te kunnen ontvangen.
 - Denk daarbij aan het mogelijk ophogen van het maximaal aantal te ontvangen mails van één afzender binnen een periode (minimaal 5.000 per kwartier) of het minder streng instellen van het zelflerend vermogen van een spamfilter. Welke aanpassingen voor jouw instelling relevant en nodig zijn voor de bulkmailing van de NSE kan alleen door jouw systeembeheerders worden aangegeven en doorgevoerd.
5. Het is belangrijk dat er tijdens de uitstuurmomenten van de uitnodigingen iemand van IT paraat staat om het verzendproces actief te monitoren. Zo kan er tijdig worden ingegrepen wanneer uitnodigingsmails niet correct aankomen of wanneer ze niet goed worden doorgestuurd naar de privé-emailadressen van studenten. Wij adviseren om spam- en quarantainefolders te monitoren op berichten van noreply@nse.nl zodat eventueel vastgehouden berichten alsnog kunnen worden doorgelaten.

¹ SURFmailfilter is een dienst van SURF en draait in het SURFnet-netwerk. <https://www.surf.nl>

CONTROLE

Tijdens de voorbereidingen testen wij of de e-mails verstuurd vanuit de MWM2-omgeving aankomen bij jullie. Deze e-mails zullen bestaan uit een aanhef, gericht aan jou als contactpersoon, met daaronder de uitnodiging zoals deze aan de studenten verstuurd wordt. Zo bootsen wij zo realistisch mogelijk de mail na die straks ook naar de studenten verstuurd zal worden.

Voor de test sturen wij een mail vanuit de afzender (noreply@nse.nl) en vanaf het IP-adres bij punt 3 hierboven. Als je de contactgegevensvragenlijst al ingevuld hebt maar nog extra e-mailadressen wilt toevoegen, kan je deze opsturen naar info@nse.nl.

Het is van belang dat het test-mailadres dezelfde domeinnaam heeft (dus dat wat achter de @ komt) als de e-mailadressen van de studenten. Als het testmailadres een andere domeinnaam heeft, is het van belang dat het test-mailadres op dezelfde server binnenkomt als de mails van de studenten. Wanneer je de testmail ontvangt, vragen wij je door middel van een aantal korte vragen te bevestigen dat je de mail in goede orde hebt ontvangen. Wanneer je na twee dagen niet op onze mail reageert, ontvang je een herinneringsmail. Wanneer je wederom na twee dagen niet reageert, neemt MWM2 op een andere wijze contact met je op.

Let op: de testmail is bedoeld om te testen of de mail goed aankomt. Dit kan onder andere getest worden door te kijken of de mail goed in de inbox terecht komt, maar ook door jouw IT-collega de mail te laten beoordelen op bijvoorbeeld correct ingestelde DMARC, DKIM en SPF records.

SPAMFILTER EN BULKMAILING

Wanneer het veldwerk start, stuurt MWM2 ongeveer 3.000 tot 5.000 e-mailberichten per kwartier. Deze actie verkleint de kans dat de e-mail door het spamfilter gemarkeerd wordt als spam.

De eerder beschreven test die we samen uitvoeren, controleert of het IP-adres en het afzender-adres door de servers worden geaccepteerd. Helaas kunnen we van tevoren niet testen of jullie servers onze bulkmailing van 3.000 – 5.000 e-mailberichten per kwartier accepteren. Hier kunnen we alleen tijdens het veldwerk zelf achter komen. Zorg dus dat er tijdens het veldwerk iemand binnen jullie organisatie de binnenkomende mails analyseert en waar nodig bijstuurt indien ze in de spam terechtkomen.

FORWARDING VAN EMAILS

Veel studenten hebben een automatische forward aanstaan op hun studentenemailadres, naar hun privéadres. Het onderzoeksbureau (MWM2) dat de NSE uitvoert namens LCSK kan alleen maar borgen dat de uitnodiging en de reminders goed aankomen in het postvakje van de student op zijn of haar studentenemailadres. Om ervoor te zorgen dat het doorsturen van de email daarna ook goed gaat, is er sinds 2019 een techniek die ARC heet: <https://powerdmarc.com/nl/what-is-arc/>

Wij raden alle contactpersonen aan om met hun IT collega's na te gaan of deze technologie al reeds geïmplementeerd is voor jullie organisatie. Het goed instellen van ARC verhoogt de kans dat doorgestuurde mails goed aankomen op de privémail van de student, in plaats van in hun spaminbox.

Als je technische vragen hebt, laat het ons dan weten via info@nse.nl.

Contactgegevens NSE Helpdesk



info@nse.nl



020 – 369 9666

De helpdesk is bereikbaar voor vragen op werkdagen van 9.00 uur tot 17.00 uur
